



GODIŠNJI IZVJEŠTAJ O RADU
AGENCIJE ZA KVALITET I AKREDITACIJU U ZDRAVSTVU
U FEDERACIJI BOSNE I HERCEGOVINE
ZA 2019. godinu

Sarajevo, januar 2020. godine

SADRŽAJ

UVOD	2
1. Reinženjering standarda (akreditacija i certifikacija) za bolnice	4
1.1. Standardi sigurnosti i kvaliteta za bolnice	4
1.2. Stepen realizacije.....	5
2. Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova	5
2.1. Certifikacija zdravstvenih ustanova	6
2.2. Akreditacija zdravstvenih ustanova	6
2.3. Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova.....	6
2.4. Fokusirane certifikacije i akreditacije	7
2.5. Stepen realizacije.....	7
3. Edukacija zdravstvenih djelatnika i facilitacija zdravstvenih ustanova	8
3.1. Edukacija za uspostavu sistema za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja i bolnice	8
3.2. Edukacija za koordinate kvaliteta	10
3.3. Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta	11
3.4. Obuka facilitatora kvaliteta	11
3.5. Obuka za specijalizante u porodičnoj/obiteljskoj medicini.....	11
3.6. Facilitacija	12
3.7. Stepen realizacije.....	13
4. Certifikacija apoteka i obuka osoblja apoteka	13
4.1. Certifikacija apoteka	14
4.2. Obuka za osoblje apoteka	14
4.3. Stepen realizacije.....	14
5. Jačanje mreže koordinatora u 2019. godini	15
5.1. Sedmi stručni seminar za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH.....	15
5.2. Indikatori izvedbe za domove zdravlja, bolnice i apoteke	15
5.3. Stepen realizacije.....	17
6. Realizacija projekata u 2019. godini	17
6.1. Projekt „Mentalno zdravlje u BiH“ (PMZ)	18
6.2. Projekat „Jačanje sestrinstva u Bosni i Hercegovini“ (ProSes)	19
6.3. Stepen realizacije.....	20
ZAKLJUČAK	21

Izveštaj o radu Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine za 2019. godinu

UVOD

Na osnovu Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu ("Službene novine Federacije BiH", 59/05, 52/11 i 6/17), zdravstvene ustanove uspostavljaju sistem poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga sa ciljem postizanja optimalnog kvaliteta u zdravstvu. Radi ostvarivanja ovog cilja zdravstvene ustanove mogu se akreditirati na način i pod uvjetima utvrđenim ovim Zakonom, kao i propisima donijetim na osnovu ovog Zakona, radi čega je osnovana **Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine** (u daljem tekstu: Agencija/AKAZ), koja je isključivo ovlaštena za obavljanje stručnih i s njima povezanih upravnih poslova u vezi sa poboljšanjem kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga na teritoriji Federacije BiH. Osim odredbi Zakona o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu koji se odnose na akreditaciju, Agencija ovlaštenja ima i na osnovu člana 55. Zakona o zdravstvenoj zaštiti ("Službene novine Federacije BiH", broj 46/10 i 75/13), prema kojem je Agencija dužna definirati sistem sigurnosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, te obavljati kontinuirano praćenje i procjenu zadovoljenja sigurnosnih standarda u tim zdravstvenim ustanovama, što uključuje i izdavanje certifikata o zadovoljenju standarda sigurnosti, odnosno provoditi postupak certifikacije, te se samim tim sve navedeno za postupak akreditiranja analogno primjenjuje i na postupak certificiranja zdravstvenih ustanova u dijelu zadovoljenja standarda sigurnosti. Riječ je o nadzoru nad kvalitetom i sigurnosti zdravstvenih usluga u preko 800 različitih javnih i privatnih zdravstvenih ustanova na teritoriji Federacije BiH.

Upravu Agencije čini Direktor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (u daljem tekstu: **Direktor**) kao izvršni organ i Upravni odbor Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH (u daljem tekstu: **Upravni Odbor**) od 3 člana kao upravljački organ, delegiran i imenovan od strane resornog Federalnog ministarstva zdravstva. Trenutni Direktor je **Adnan Bilić**, imenovan na osnovu Odluke Upravnog odbora o imenovanju direktora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (djl. broj: 02-34-418/19 od 27.11.2019. godine) i pribavljene saglasnosti Federalnog ministarstva zdravstva (djl. broj: 01-37-7217/19 od 28.11.2019. godine). Trenutni Upravni odbor imenovan je Rješenjem Federalnog ministarstva zdravstva broj: 01-37-4756-6/19 od 08.01.2019. godine o imenovanju člana i članova Upravnog odbora Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH u sastavu: **Sanela Adžović** kao predsjednica i članovi, **Jasna Zeljko – Penavić** i **Abud Sarić**. U 2019. godini Upravni odbor se redovno sastajao i održano je dvanaest (12) sjednica na kojima se upravljalo procesima rada AKAZ-a iz nadležnosti Upravnog odbora.

U pogledu finansiranja Agencije, od usvajanja Zakona o sistemu kvaliteta i sigurnosti u zdravstvu i osnivanja Agencije, finansiranje AKAZ-a nije riješeno na način koji bi omogućio potpunu kadrovsku i materijalnu kapacitiranost, niti omogućava ispunjenje obaveza koje mu proizilaze iz zakonskih i podzakonskih akata u oblasti zdravstva Federacije BiH. Agencija nikada nije finansirana na adekvatan način, te je AKAZ ostao u teškom deficitu sa kadrom i ima poteškoće u obavljanju zakonom propisanih osnovnih zadataka. Sukladno članu 33. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, sredstva

potrebna za finansiranje AKAZ-a ostvaruju se prvenstveno iz sredstava Budžeta Federacije BiH, o čemu svake godine odlučuje Vlada Federacije BiH posebnom odlukom o tekućem transferu AKAZ-u za predmetnu godinu. Iako isti član predviđa finansiranje iz sredstava kantona, takvo finansiranje nikada nije realizirano, kao ni finansiranje od strane ministarstava zdravstva posebnim ugovorom, iako je Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu previdio i ovaj modus finansiranja. Dodatno opterećenje predstavljalo je i neplansko raspolaganje sredstvima Agencije od strane prethodnog menadžmenta koje je rezultiralo trošenjem sredstava na usluge koje su mogli obavljati zaposlenici Agencije, neefikasnu raspodjelu poslova unutar Agencije, način ugovaranja poslova koji nije bio ekonomski isplativ za Agenciju, neopravdani putni troškovi i neracionalna upotreba službenog vozila i troškovi reprezentacije.

Član 22. stav 1. Zakona o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu definira niz za AKAZ prioriternih programa s ciljem poboljšanjem kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u Federaciji BiH koje Agencija u okviru svoje djelatnosti naročito obavlja:

- 1) Koordiniranje, prikupljanje, razvijanje i usvajanje optimalnih organizacijskih i kliničkih standarda, uključujući i kliničke vodilje i indikatore izvedbe u Federaciji BiH;
- 2) Razvijanje sistema akreditiranja usaglašen sa evropskom i međunarodnom praksom iz ove oblasti u Federaciji BiH;
- 3) Utvrđivanje Liste ovlaštenih ocjenjivača vanjske provjere kvaliteta u Federaciji BiH;
- 4) Vršenje postupka akreditacije zdravstvenih ustanova u skladu sa ovim Zakonom, kao i propisima donijetim na osnovu ovog Zakona, te s tim u vezi dodjeljivanje, ukidanje, odnosno obnavljanje akreditacije zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH;
- 5) Vođenje registara i statistike u okviru svog djelokruga;
- 6) Utvrđivanje programa trajne edukacije i obučavanje zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika iz ove oblasti;
- 7) Saradnja sa nadležnim organima i institucijama Federacije BiH i kantona, te međunarodnim institucijama i organizacijama iz oblasti poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga, kao i iz oblasti akreditacije u zdravstvu;
- 8) Obavljanje i drugih poslova koji proizilaze iz politike, zakona, kao i podzakonskih akata iz ove oblasti.

U skladu sa članom 27. stav 1. tačka 2. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu Federacije BiH i članom 15. stav 1. tačka 2., a u vezi sa članom 25. stav 1. tačka 9. i članom 34. Statuta Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji BiH, Upravni odbor utvrđuje planove rada i razvitka, periodične i godišnje programe rada koje predlaže Direktor te prati njihovo izvršenje. Po isteku perioda za koji su doneseni plan i program rada, sačinjavaju se izvještaji o njihovom izvršenju i podnose Upravnom odboru na razmatranje i usvajanje. Izvještaji o izvršenju plana i programa rada sadrže i prijedlog ocjene postojećeg stanja i prijedlog mjera za rješavanje prisutnih problema u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu.

Sukladno tome, Izvještaj o radu AKAZ-a za period 1. januar – 31. decembar 2019. godine predstavlja pregled rada Agencije u protekloj godini u odnosu na aktivnosti predviđene Planom rada Agencije za 2019. godinu, kao i revidiranim Programom rada i utroška sredstava za 2019. godinu, usvojenog Odlukom Vlade Federacije Bosne i Hercegovine o usvajanju programa utroška sredstava sa kriterijima raspodjele sredstava „Tekući transfer drugim nivoima vlasti i fondovima – Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine – AKAZ“ („Službene novine Federacije BiH“, broj 65/19) pod ekonomskim kodom 614100, sa ukupno odobrenim budžetskim transferom u iznosu od 300.000,00 KM, koja se raspoređuju za sufinansiranje troškova Agencije u 2019. godine, a koji nastaju obavljanjem djelatnosti propisanih Zakonom o sistemu poboljšanja

kvalitete, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu za obavljanje stručnih i s njima povezanih upravnih poslova s ciljem poboljšanja kvalitete i sigurnosti zdravstvenih usluga te provođenje akreditacije u zdravstvu.

U skladu sa citiranim članovima Zakona o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu, Statuta Agencije kao i citiranom Odlukom Vlade Federacije BiH, AKAZ podnosi Izvještaj o radu uz izvještaj o utrošku sredstava transfera Agenciji za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH, a koja su se utrošila u namjene definirane programom rada i utroška sredstava iz budžetskog transfera za Agenciju u 2019. godini.

Crpeći iz citiranih zakona i propisa svoja prava i obaveze, te na osnovu naročito definiranih djelatnosti iz člana 22. stav 1. definiranim Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, u 2019. godini rad Agencije je Planom rada planiran u šest generalnih grupa poslova, odnosno u šest osnovnih (glavnih) programa sa jasnim poslovima, zadacima koje treba izvršiti, nositeljima poslova, rokovima za izvršenje i načinom izvršenja, ciljevima i pokazateljima izvršenja, na kojima rade svi zaposlenici Agencije sa različitim stepenom involviranosti:

- 1) **Reinženjering standarda (akreditacija i certifikacija) za bolnice;**
- 2) **Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova;**
- 3) **Edukacija zdravstvenih djelatnika i facilitacija zdravstvenih ustanova;**
- 4) **Certifikacija apoteka i obuka osoblja apoteka;**
- 5) **Jačanje mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH;**
- 6) **Realizacija projekata u 2019. godini.**

U tom smislu, na realizaciji Plana i Programa rada za 2019. godinu AKAZ je uradio sljedeće:

1. Reinženjering standarda (akreditacija i certifikacija) za bolnice

Obaveza kontinuiranog razvoja standarda sigurnosti i kvaliteta za zdravstvene ustanove i vođenje stalnog procesa unaprijeđenja standarda u skladu sa važećom legislativom za AKAZ proizilazi iz člana 55. Zakona o zdravstvenoj zaštiti prema kojem je AKAZ dužan definirati sistem sigurnosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, odnosno iz člana 22. stava 1. tački 1. i 2. Zakon o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu koji propisuje da u Agencija u okviru svoje djelatnosti naročito koordinira, prikuplja, razvija i usvaja optimalne organizacijske i kliničke standarde, odnosno razvija sistem akreditiranja usaglašen sa evropskom i međunarodnom praksom iz ove oblasti u Federaciji BiH, razvojem novih i adaptacijom postojećih standarda sigurnosti i kvaliteta u skladu sa važećom legislativom i internacionalnom literaturom za zdravstvene ustanove.

1.1. Standardi sigurnosti i kvaliteta za bolnice

Planom rada za 2019. godinu planiran je nastavak aktivnosti reinženjeringa **Akreditacijskih standarda za bolnice (ver. 2010.)** što je AKAZ počeo još u februaru 2018. godine, a na čemu se kontinuirano radilo tokom 2019. godine. To podrazumijeva pregled i sistematsku reviziju 319 strana teksta svrstanih u sedam poglavlja, sa 55 standarda i ukupno 2328 kriterija verzije seta standarda za bolnice iz 2010. godine. U 2019. godini, set akreditacijskih standarda je razdvojen na dva dijela koji će se sastojati od standarda sigurnosti (certifikacijski standardi) i standarda kvaliteta (akreditacijski standardi). Također, Standardi sigurnosti i kvaliteta za bolnice su do decembra 2019. godine poprimili potpuno novu i drugačiju formu. Prebačeni su u standardizirani format i trenutno imaju preko **600 stranica**. Ubačeni su dokazi za oko **2500** kriterija i taj broj iznosi preko **6000** dokaza.

Izbačeno je više od 200 kriterija. Više od 2000 kriterija su pretrpili značajne izmjene u svom iskazu te su preformulisani i napisani na način da nemaju dvojno značenje te da se lakše protumači njihov zahtjev za pridržavanjem. Ubačena su **dva nova specijalizirana standarda**: neurologija i interventna kardiologija, i jedan opći standard: borba protiv korupcije.

Postoji više etapa koje su se pri ovoj reviziji morale uraditi: Standardizirati izgled standarda (standarde i kriterije prebaciti iz stare forme u, sada već standardni oblik, standarda koji se koristi u Agenciji od 2012. godine); Odrediti dokaze za svaki pojedinačni kriterij; Racionalizirati i preformulisati izjave kriterija; Prikupiti komentare koautora na prvi draft; Modificirati izjave kriterija; Uraditi numeraciju poglavlja, standarda i kriterija; Izvršiti selekciju certifikacijskih i akreditacijskih kriterija; Povezati standarde sa važećom legislativom; Prikupiti komentare nakon javnog poziva svim zainteresiranim da daju sugestije; Pristigle komentare i sugestije na drugi draft obraditi i uvrstiti u standarde čime će se dobiti finalna verzija.

U 2019. godini je obavljeno usaglašavanje komentara koautora na prvi draft. Drugi draft je poslat koautorima i urađeno je usaglašavanje sa istim. Prvi draft Standarda sigurnosti i kvaliteta za bolnice je poslat na adresu 28 istaknutih zdravstvenih profesionalaca i bliskih saradnika AKAZ-a koji su u vremenskom periodu od mjesec dana pročitali standarde te dali svoje komentare i sugestije. Koautori su stacionirani u zdravstvenim ustanovama ovog nivoa u cijeloj Federaciji Bosne i Hercegovine. Dobivene sugestije i komentari su u AKAZ-u sumirani i numerički vezani za pojedine standarde odnosno kriterije (radi lakše preglednosti ako je dva ili više autora komentarisalo isti standard/kriterij) i sadržani su na više od 100 stranica. Sugestije i komentari se odnose kako na formulisanje pojedinačnih kriterija, tako i na opšte komentare pojedinih cjelovitih standarda o čemu treba povesti više računa u pomenutim standardima promatranim kao cjelinu. Komentari su vezani za trenutnu stručnu praksu, važeću legislativu sa kojom treba uskladiti izjave pojedinih standarda i kriterija, dodatne dokaze koje ustanova treba imati pri dokazivanju ispunjenosti odnosno pridržavanja pojedinih kriterija. Do kraja 2019. godine se završilo povezivanje sa legislativom i slijedi finalna tehnička obrada teksta te usvajanje od strane Upravnog odbora Agencije nakon čega će se standardi smatrati oficijelno gotovim. Završetak procesa se očekuje u prvom trimestru 2020. godine.

Narednih par koraka još ostaje da se uradi da bi ovi standardi bili finalizirani i to: Tehničko uređenje teksta, Usvajanje standarda od strane Upravnog odbora AKAZ-a; Izraditi formulare za ocjenu za novu verziju, Javno objaviti novu, revidiranu verziju standarda i formulare za samoocjenu.

1.2. Step realizacije

Planom rada i Redefiniranim Programom rada za 2019. godinu, AKAZ je u 2019. godini za ovu aktivnost programirao izradu **1 finalnog nacrt**a i **1 finalne verzije standarda** i sigurnosti i kvaliteta za bolnice (revidirani kriteriji, napisana uputstva, definisani dokazi sa samoocjenu i vanjsku ocjenu, povezane izjave kriterija sa nacionalnom i internacionalnom legislativom), i **usklađivanje programa obuke** za zdravstvene profesionalce i zdravstvene saradnike, vanjske ocjenjivače i facilitatore u skladu sa revidiranim verzijama standarda **što je u potpunosti i učinjeno**.

2. Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova

Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova su jedna od osnovnih djelatnosti Agencije i to u smislu člana 55. Zakona o zdravstvenoj zaštiti prema kojem je AKAZ dužan obavljati kontinuirano praćenje i procjenu sigurnosnih standarda u zdravstvenim ustanovama, što uključuje i izdavanje certifikata o zadovoljenju standarda sigurnosti, odnosno provoditi certifikaciju zdravstvenih ustanova u dijelu provjere zadovoljenja standarda sigurnosti, dok je akreditacija definirana smislu člana 22. stava 1. tačke 4. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu kao naročitu djelatnost Agencije koja podrazumijeva vršenje postupka akreditacije zdravstvenih ustanova u skladu sa ovim Zakonom, kao i propisima donijetim na osnovu ovog Zakona, te s tim u vezi dodjeljivanje, ukidanje, odnosno obnavljanje akreditacije zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH.

Planom rada za 2019. godinu, procijenjeno je da će, na osnovu izvještaja facilitatora AKAZ-a znatan broj zdravstvenih ustanova koje su procesu facilitacije biti spreman za vanjsku ocjenu u 2019. godini te se očekivao prijem zahtjeva za akreditaciju/certifikaciju tokom 2019. godine, pri čemu je najviše bilo planirano vanjskih ocjena timova/ambulantni porodične/obiteljske medicine (**TPM**) - **25**, ali i najmanje **jedna bolnica, jedan zavod** i neke manje organizacione jedinice za različite fokusirane akreditacije.

2.1. Certifikacija zdravstvenih ustanova

U skladu sa planiranim obavljena je vanjska ocjena u svrhu certifikacije za **26 TPM** u tri doma zdravlja u unsko-sanskom i sarajevskom kantonu prema certifikacijskim standardima za TPM i to: **JZU DZ Bosanska Krupa** (TPM 1, TPM 2, TPM 3, TPM 4, TPM 5, TPM 6, TPM 8 - APM Jezerski, TPM 9, TPM 10 - APM Bosanska Otoka, TPM 11 - APM Bosanska Otoka), **JZU DZ Velika Kladaša** (TPM 1, TPM 2, TPM 3, TPM 4), i **JU DZ Kantona Sarajevo** (OJ DZ Ilidža, APM Hrasnica, TPM 2, OJ DZ Novi Grad, APM Aerodromsko naselje, TPM 1, OJ DZ Ilidža, APM Butmir, TPM 1, OJ DZ Ilidža, APM Butmir, TPM 2, OJ DZ Novi Grad, APM Švrakino selo, TPM 2, OJ DZ Novi Grad, APM Švrakino selo, TPM 5, OJ DZ Stari Grad, APM Hrid, TPM 1, OJ DZ Stari Grad, AP Širokača, TPM 1, OJ DZ Novi Grad, APM Sokolje, TPM 2, OJ DZ Novi Grad, APM Alipašin Most, TPM 4, OJ DZ Novo Sarajevo, APM Trg Heroja, TPM 3, OJ DZ Novo Sarajevo, APM Buća potok, TPM 2).

AKAZ je u 2019. godini obavio vanjsku ocjenu i uskratio certifikaciju **Zavodu za transfuzijsku medicinu FBiH**. Zavod je ocijenjen prema Standardima sigurnosti i kvaliteta za Zavod za transfuzijsku medicinu (ver. 2017) i prema Certifikacijskim standardima za transplantacijsku medicinu (ver. 2014.). Pošto Zavod nije u propisanom roku do momenta vanjske ocjene uskladio pružanje zdravstvenih usluga prema kriterijima iz Standarda, istom je certifikacija uskraćena te su se prijavili za vanjsku ocjenu u prvoj polovini 2020. godine.

2.2. Akreditacija zdravstvenih ustanova

U skladu sa Planom rada, u 2019. godini Agencija je akreditirala sljedeće zdravstvene ustanove prema akreditacijskim standardima za bolnice: **Specijalna bolnica Centar za srce BH Tuzla** i **Opća bolnica prim.dr. Abdulah Nakaš Sarajevo**, kao i dva liječilišta: **Lječilište „Aqua Bristol” Tuzla** i **Centar za banjsko liječenje „Ilidža“ Gradačac**, dok je prema akreditacijskim standardima za poliklinike akreditirana privatna zdravstvena ustanova **Zavod za humanu reprodukciju Dr. Balić Tuzla**.

2.3. Certifikacija i akreditacija zdravstvenih ustanova

Konačno, u 2019. godini za standarde koji imaju i certifikacijske i akreditacijske kriterije, obavljena je vanjska ocjena, odnosno istovremena certifikacija i akreditacija prema akreditacijskim i certifikacijskim standardima za centre mentalnog zdravlja: Centar za mentalno zdravlje Doma zdravlja **Bugojno**, Centar za mentalno zdravlje Doma zdravlja **Gradačac** i Centar za mentalno zdravlje Doma zdravlja **Cazin**. Centar za mentalno zdravlje **Odžak** je ocijenjen krajem decembra 2019. godine, ali izvještaji ocjenjivača još nisu zaprimljeni do kraja kalendarske godine, tako da u ovaj izvještajni period možemo sam konstatovati da je obavljena vanjska ocjena, ali ne i konačni certifikacijski, odnosno akreditacijski status CMZ-a.

Prema akreditacijskim i certifikacijskim standardima obavljena je vanjska ocjena, odnosno istovremena certifikacija i akreditacija za TPM u dva doma zdravlja **JU DZ Goražde** (PA I – TPM 1, PA I – TPM 2 C, PA II – TPM 1, PA II – TPM 2, PA III – TPM 1, PA III – TPM 3, PA V – TPM 1, PA V – TPM 2) i **JZU DZ Kalesija** (APM Centralni objekat – TPM 15, APM Kalesija – TPM 9, APM Memići – TPM 5, APM Vukovije Donje – TPM 8, CPM Kalesija – TPM 16).

2.4. Fokusirane certifikacije i akreditacije

U 2019. godini obavljeno je i više fokusiranih vanjskih ocjena u svrhu certifikacije ili akreditacije određenog seta usluga. Prema certifikacijskim standardima za transplantacijsku medicinu pregledan je **Zavod za transfuzijsku medicinu FBiH**.

Prema akreditacijskim standardima za centre za rani rast i razvoj pregledan je **Centar za rani rast i razvoj SOS Dječija sela BiH Sarajevo**, dok su prema akreditacijskim standardima za „drop-in“ centre pregledani i akreditirani DPST centri Udruženja građana Asocijacija „Margina“: **„Drop-in“ centar Tuzla** i **„Drop-in“ centar Zenica**, a prema akreditacijskim standardima za dobrovoljno, povjerljivo, savjetovanje i testiranje pregledan je i akreditiran DPST centar **Savjetovalište za HIV JU Zavoda za javno zdravstvo Tuzlanskog kantona** u saradnji sa nevladinom organizacijom „Partnerships in Health“.

2.5. Stepen realizacije

Redefiniranim Programom rada za 2019. godinu, AKAZ je u 2019. godini za ovu aktivnost programirao vanjski pregled u svrhu akreditiranja **1 bolnice, 1 zavoda i 2 drop-in centra**, a planirani broj pregledanih zdravstvenih ustanova radi certifikacije je iznosio **25 TPM i 1 zavod**. Sukladno navedenom, evidentno je da je AKAZ u prethodnoj godini ostvario sve programirane i planirane aktivnosti u 2019. godini AKAZ je pripremio i realizirao ukupno **115 vanjskih ocjena** koju su pratili izvještaji verificirani od strane Komisije za certifikaciju i akreditaciju i dodijeljena rješenja Upravnog odbora o akreditaciji i certifikaciji. Vanjska ocjena u svrhu certifikacije je obavljena u **26 TPM**, kao i **1 zavodu** za transfuzijsku medicinu. Vanjska ocjena u svrhu akreditacije realizirana je u **1 općoj bolnici, 1 specijalnoj bolnici, 2 lječilišta, i 1 zavodu** te u svrhu i akreditacije i certifikacije u **13 TPM i 3 CMZ** (četvrtom CMZ izvještaji ocjenjivača nisu stigli do kraja 2019. godine te ne ulazi u izvještajni period u smislu dodjele statusa). Također, AKAZ je obavio i vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije za fokusirane usluge u **1 centru za rani rast i razvoj, 2 drop-in centra i 1 centru za dobrovoljno povjerljivo savjetovanje i testiranje**. Ovim je ispunjen zadani cilj programske djelatnosti, kao i premašen usljed povećanog interesa zdravstvenih ustanova, osobito za pregled s ciljem potvrde višeg nivoa kvaliteta zdravstvene usluge – akreditacije.

3. Edukacija zdravstvenih djelatnika i facilitacija zdravstvenih ustanova

Edukacija i obuka zdravstvenih profesionalaca je jedna od osnovnih djelatnosti Agencije u smislu člana 22. stava 1. tačke 6. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu koji propisuje da u okviru svoje djelatnosti Agencija naročito utvrđuje programe trajne edukacije i obučavanja zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika iz ove oblasti. U edukaciju se ubraja i facilitacija - stručna pomoć u uspostavljanju sistema kvaliteta i pripreme za akreditaciju/certifikaciju koju organizira AKAZ i koja predstavlja praktičnu primjenu teorijskih koncepata AKAZ-ovih edukacijskih modula i obuku za ispunjenje zahtjeva iz AKAZ-ovih akreditacijskih i certifikacijskih standarda. Osnovni cilj ove programske djelatnosti jeste podizanje znanja i svjesnosti zdravstvenih radnika i saradnika te zdravstvenih ustanova u globalu o uslovima i zahtjevima uspostave, održavanja i poboljšanja sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenim ustanovama, sa globalnim ciljem podizanja sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga u zdravstvenim ustanovama u Federaciji BiH.

Planom rada za 2019. godinu, procijenjeno je da će AKAZ i kroz 2019. godinu nastaviti s edukacijom i obukom, ali u vjerovatno manjem obimu za edukaciju, što ovisi o zdravstvenim ustanovama i ekonomskim mogućnostima. U tom smislu, Agencija je korigirala svoje aktivnosti i usmjerila ih na zavode zdravstvenog osiguranja jer mnoge zdravstvene ustanove nažalost ne planiraju odgovarajuća sredstva za edukaciju u 2019. godini. Facilitacija ili stručna pomoć u uspostavljanju sistema kvaliteta i pripreme za akreditaciju/certifikaciju koju organizira AKAZ planirana je da će se nastaviti u nesmanjenom obimu i u 2019. godini. U 2019. godini Agencija je educirala i obučila ukupno **1305** zdravstvenih profesionalaca, u okviru kontinuirane edukacije iz kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga za zdravstvene ustanove koje iskažu interes za uspostavljanje sistema sigurnosti i kvaliteta i pripremu za certifikaciju i akreditaciju. Riječ je o osnovnim i specijalnim edukacijskim modulima koji su izuzetno važni za uspješno realiziranje neophodnih aktivnosti u ovoj oblasti. Ovaj broj uključuje edukacije/obuke u okviru projekata za osnovne i specijalizirane programe, koordinate kvaliteta, obuke vanjskih ocjenjivača i osoblja CMZ i bolnica te osoblje apoteka i drugih zdravstvenih profesionalca.

- Edukacija za uspostavu sistema za poboljšanje kvaliteta i akreditacija za domove zdravlja i bolnice (18 modula),
- Obuka za koordinate kvaliteta (16 modula),
- Obuka za vanjske ocjenjivače kvaliteta (8 modula),
- Obuka za facilitatore (4 modula),
- Obuka za specijalizante iz edukacijske oblasti „Kvalitet, sigurnost i akreditacija u porodičnoj/obiteljskoj medicini“ (15 modula),
- Obuka za osoblje apoteka (4 modula),
- Obuka za osoblje centara za mentalno zdravlje (12 modula)

Posljednje dvije vrste obuke će se posebno obraditi u drugim dijelovima izvještaja.

3.1. Edukacija za uspostavu sistema za poboljšanje sigurnosti i kvaliteta za domove zdravlja i bolnice

U 2019. godini Agencija je educirala i obučila ukupno **1199 zdravstvenih profesionalaca**, u okviru redovne edukacije koju održava svake godine, u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvu i pripremu za certifikaciju i akreditaciju. Edukacije su se održavale u prostorijama AKAZ-a, kao i na lokacijama zdravstvenih

ustanova koje su se prijavile i pokazale interesovanje za ulazak u proces uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta. Osnovni edukacijski moduli, koji su bili prezentirani tokom edukacija, pokazali su se veoma važnim i korisnim za uspješno provođenje aktivnosti u oblasti uspostavljanja sistema kvaliteta u zdravstvenoj ustanovi. Pored predavanja i prezentacija AKAZ-ovih odabranih predavača, edukaciju su pratile i brojne vježbe i rad u grupama, vezane za teme o kojima je bilo riječi na edukacijama.

Izvan prostorija Agencije edukacija je realizirana u nekoliko zdravstvenih ustanova:

U Domu zdravlja Olovo za članove svih timova porodične/obiteljske medicine u Domu zdravlja Olovo. Edukacije su održane u sklopu uspostave sistema sigurnosti za porodičnu medicinu ovog doma zdravlja. Na prvoj edukaciji, 12.03.2019. godine, predavačice, predstavnice AKAZ-a, doc.dr. Vera Kerleta-Tuzović i Melka Mercvajler, prof., su ukratko predstavile Agenciju te učesnike upoznale sa samim standardima i samoocjenom. Druga edukacija je održana 19.03.2019. godine, gdje je bilo govora o Politikama i procedurama, značaju facilitacije kao i vanjskoj ocjeni. Tokom edukacije, menadžment DZ Olovo je naglašavao značaj uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta i njihovu odlučnost i opredjeljenje za uspostavu sistema sigurnosti i kvaliteta te da sa tog puta nema povratka nazad. Edukaciji u DZ Olovo je prisustvovalo **30 zaposlenika** ove ustanove.

U Domu zdravlja Bosanski Petrovac edukacija timova porodične medicine i drugih zaposlenika u ovoj ustanovi, imajući u vidu da zaposlenici ove ustanove nemaju osnovna znanja o uvođenju sistema kvaliteta se održavala također dva puta. Prvi put 18.06.2019. godine. Ovom prilikom učesnici edukacije su upoznati sa djelatnostima AKAZ-a kao i sa standardima i samocjeni. Druga edukacija je održana 26.06.2019. na kojoj je bilo govora o politikama i procedurama, kao i o facilitaciji i vanjskoj ocjeni. Edukaciji u DZ Bosanski Petrovac prisustvovalo je **30 zaposlenika** ove ustanove.

U Domu zdravlja Prozor Rama, također su održane dvije radionice u cilju edukacije zaposlenika, zdravstvenih profesionalaca i saradnika. Prva radionica je održana 15.09.2019. godine na kojoj je prezentiran AKAZ, kao ustanova koja je nadležna za uspostavljanje sistema sigurnosti i kvaliteta u Federaciji Bosne i Hercegovine. Također, na prvoj edukaciji prezentirani su i AKAZ-ovi standardi sigurnosti i kvaliteta za timove porodične medicine. Slijedom prvog dijela edukacije za zaposlenike Doma zdravlja Prozor-Rama, 26.09. 2019. godine, održan je nastavak, i drugi dio obuke u pogledu neophodnih osnova i praktičnih znanja za provedbu postupka certifikacije timova porodične medicine. Prisutni su upoznati sa modulima "Politike i procedure", "Facilitacija" " Vanjska ocjena", čime je zaokružen edukacijski set predviđen za ove namjene. **Zaposlenici** DZ Prozor-Rama, njih **20**, su vrlo aktivno učestvovali u dijelu diskusije i pitanja u vezi izloženih tema što govori o predanosti postupku poboljšanja sistema sigurnosti i kvaliteta ali i relativnom vladanju materijom.

Još jedna zdravstvena ustanova iz Unsko-sanskog kantona koja se uključila u proces uvođenja sistema sigurnosti i kvaliteta u saradnji sa AKAZ-om je **Dom zdravlja Sanski Most**. Imajući u vidu da zaposlenici ovog doma zdravlja nisu do sada imali priliku da se uključe i prisustvuju AKAZ-ovim edukacijama, dogovorena je kratka edukacija, samo četiri osnovna edukativna modula, kako bi se na vrijeme započelo sa radom. Prva edukacija je održana 10.12.2019. godine, na kojoj je bilo riječi o aktivnostima AKAZ-a, s posebnim osvrtom na standarde sigurnosti i kvaliteta i načinu rada i značaju samoocjene. Druga edukacija je održana 19.12. 2019, gdje se govorilo o "Politikama i procedurama", kao i o "Facilitaciji i vanjskoj ocjeni". Brojna pitanja i korisna diskusija u kojoj su bili uključeni svi prisutni, pokazali su veliko interesovanje zaposlenika ove zdravstvene ustanove. Edukaciji u DZ Sanski Most prisustvovalo je **27 zaposlenika** ove ustanove.

U sklopu pilot projekta uvođenja inkluzivnih standarda za osobe s invaliditetom (ISOSI) održane su četiri dvodnevne edukacije zaposlenika J.U. Opća bolnica "Prim. Dr. Abdulah Nakaš". Svaka od četiri edukacije je održavana dva dana zaredom radi brojnosti zaposlenika te ustanove, a radi potrebe da po mogućnosti svi zaposleni prođu edukacije ili barem u što većem broju. Ukupno su ove module odslušala **1092 zdravstvena profesionalca**. Cilj edukacije je bio unaprijediti znanja i vještine zdravstvenih radnika kako bi ostvarili što bolju komunikaciju i odnos sa osobama sa invaliditetom različite dobi i pola, što dovodi do poboljšanja procjene stanja pacijenata i pružanja kvalitetnije zdravstvene usluge na obostrano zadovoljstvo. Osobe s invaliditetom AKAZ je aktivno uključio i u sam proces izrade Inkluzivnih standarda za osobe s invaliditetom (ISOSI) koje prva u BiH pilotira J.U. Opća bolnica "Prim. Dr. Abdulah Nakaš". Edukacije su održane 26. i 27.03.2019. gdje su predavači bili doc.dr. Vera Kerleta-Tuzović koja je općenito predstavila zahtjeve i pregled standarda ISOSI, i Željko Bajić koji je govorio o ophođenju prema slijepim i slabovidim osobama. Evidentirano je **370 učesnika**. Naredni turnus je bio 09. i 10.04.2019. na kojem je predavanja održala Jasminka Proho, koja je prisutnima približila način ophođenja prema gluhim i nagluhim osobama te kako komunicirati s njima. Na edukaciji je evidentiran **281 učesnik**. Treća predavanja po redu su održana 17. i 18.04.2019. na kojima je predavač bila dr. Belma Goralija, koja se bazirala na ophođenju i omogućavanju zdravstvene usluge osobama koje se kreću u kolicima. Na edukaciji je evidentiran **261 učesnik**. Četvrta, i ujedno i zadnja, predavanja je održao Osman Kučuk, koji je govorio o problemima sa kojima se susreću osobe koje boluju od demencije pri dobijanju zdravstvenih usluga. Na edukaciji je evidentirano **180 učesnika**.

Osim osnovne edukacije, Agencija je realizirala i niz posebnih edukacija i obuka fokusirajući se na posebne dijelove oblasti sistema sigurnosti i kvaliteta, a zavisno od planiranih i programiranih aktivnosti Agencije, kao i projektnih aktivnosti.

3.2. Edukacija za koordinateure kvaliteta

U 2019. godini AKAZ je planirao nastaviti sa programom edukacije za koordinateure kvaliteta na osnovu Pravilnika o obuci za kontinuirano stručno usavršavanje za koordinateure kvaliteta i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu. Pravilnikom se utvrđuje plan i program obuke za kontinuirano stručno usavršavanje za predsjednike komisija za kvalitet (koordinateure kvaliteta) i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i akreditacije u zdravstvu (u daljem tekstu: obuka), ko je nosilac procesa stručnog usavršavanja, način verifikacije, javno oglašavanje obuke, polaznici obuke, te način obavljanja obuke. Obuka se izvodi kroz dva standardizovana programa:

- 1) Osnovni program obuke za polaznike koji obavljaju funkciju koordinatora i/ili člana komisije za kvalitet u zdravstvenim ustanovama (Osnovni program) u ukupnom trajanju 16 modula kroz 64 sata;
- 2) Posebni godišnji program redovnog ažuriranja znanja i stručnih sposobnosti za polaznike na funkciji koordinatora kvaliteta.

Kao i svake godine i u 2019. godini održana je edukacija za koordinateure kvaliteta u periodu 07.03.- 27.06.2019. godine. Ovoj edukaciji je prisustvovalo **43 učesnika**, (9 doktora, 16 medicinskih sestara/tehničara, 5 farmaceuta, 3 inženjera med. lab. dijagnostike, 1 psiholog, 1 socijalni radnik, 6 pravnika i 2 ekonomista). Edukacija, koja je trajala gotovo četiri mjeseca, sadržavala je 16 edukativnih modula, koji predstavljaju osnovu za razumijevanje aktivnosti koje predstoje u radu na uspostavljanju sistema sigurnosti i kvaliteta. Cilj i svrha održavanja edukacije je bila da se koordinateure kvaliteta obuče za uspostavljanje projekta u

zdravstvenoj instituciji, da koordiniraju aktivnosti unutar projekta, u kojem moraju biti uključeni svi zaposlenici zdravstvene ustanove, a što uključuje zajedničko planiranje, organiziranje, delegiranje zadataka, određivanje prioriteta, praćenje toka procesa, komuniciranje i vođenje projekta. Uz svaki edukativni modul učesnici edukacije su radili testove prije i poslije završetka edukacije, kako bi zaposlenici AKAZ-a imali uvid u znanje koje su stekli tokom prezentacije, kao i uvid u koliko je odabrani predavač uspješno obavio svoj posao. Najniži rezultat učesnici su pokazali u testu broj 14. „Indikatori izvedbe“ 53,77%, a najviši u testu 12 „Vještina komuniciranja“ 96,93%. Na edukaciji za koordinatore kvaliteta bili su prisutni učesnici iz cijele Federacije BiH, iz 19 gradova i sedam kantona, što se može tumačiti kao jasna slika koliko je program uspostavljanja sistema sigurnosti i kvaliteta zaživio u FBiH i sa kolikom ozbiljnošću se prilazi ovom projektu.

3.3. Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta

Obuka za ovlaštene ocjenjivače kvaliteta održana je u prostorijama AKAZ-a 23. i 24. oktobra 2019. godine. Ovoj obuci je prisustvovalo **23 učesnika**, koji su prethodno morali završiti osnovnu, kako bi se uopće mogli prijaviti za ovu obuku. Budući AKAZ-ovi vanjski ocjenjivači su obučeni kako treba raditi vanjsku ocjenu zdravstvene ustanove, o ulozi, zadacima, procedurama za selekciju i izboru vanjskih ocjenjivača, formularima za vanjski pregled, procesima i tehnikama vanjskog pregleda, usmenim i pismenim izvještavanjem. Uz to detaljno su upoznati i sa standardima i njihovim tumačenjem. Test, koji je rađen na kraju obuke pokazao je spremnost učesnika obuke da postanu budući saradnici AKAZ-a i da uspješno obavljaju zadatke vanjskog ocjenjivača. Treba napomeniti, da pored završene obuke učesnici edukacije moraju zadovoljavati zahtjeve AKAZ-a, koji se odnose na radno iskustvo u zdravstvenoj ustanovi, kako bi se mogli prijaviti na konkurs koji raspisuje AKAZ za uvrštavanje na listu vanskjih ocjenjivača. Završni test su uspješno uradili svi učesnici, a to znači da AKAZ postaje bogatiji za još 23 nova vanskja ocjenjivača.

3.4. Obuka facilitatora kvaliteta

U prostorijama Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u FBiH 21.11.2019. godine održana je jednodnevna edukacija za facilitatore kvaliteta. Jednodnevnoj radionici prisustvovalo je **17 zdravstvenih djelatnika** iz domova zdravlja, bolnica, privatnih zdravstvenih ustanova i zavoda za javno zdravstvo. Prisutni učesnici edukacije su bili upoznati o AKAZ-ovom programu i teoriji facilitacije kao i o zadacima, pravima i obavezama facilitatora, kako facilitator treba pisati izvještaj koji se dostavlja AKAZ-u i zdravstvenoj ustanovi. Uz to bilo je govora i o iskustvima i primjerima iz prakse kao i o aktivnostima ustanove u procesu facilitacije. Evaluacijski upitnik je pokazao kako su učesnici ove obuke bili zadovoljni predavačima (opšta ocjena je 9,75), organizacijom obuke (9,3). Uz to, treba istaknuti i znanje koje su stekli tokom obuke, što najbolje pokazuju testovi koji su urađeni na početku i na završetku obuke (9,8). Ovom obukom AKAZ je stekao novih 17 facilitatora koji će u budućnosti uz saradnju sa AKAZ-om obavljati pripremu zdravstvene ustanove za certifikaciju/akreditaciju.

3.5. Obuka za specijalizante u porodičnoj/obiteljskoj medicini

Iako nije planirana Planom za 2019. godinu, u 2019. godine je radi velikog broja neplaniranih zahtjeva održana posebna obuka za specijalizante iz edukacijske oblasti „Kvalitet, sigurnost i akreditacija u porodičnoj/obiteljskoj medicini“. Razlog potrebe za

formaliziranjem ovako važne obuke jeste nepostojanje formalne forme obuke za specijalizante u prethodnom periodu u dijelu obavljanja specijalizantskog staža u Agenciji, već se obuka provodila pojedinačno sa svakim kandidatom u vidu razgovora sa mentorom, kao i unutar gore spomenute Edukacije za uspostavu sistema za poboljšanje kvaliteta i akreditacija za domove zdravlja i bolnice. Novi koncept obuke je razvijen, u skladu sa Planom i programom specijalizacija i subspecijalizacija za doktore medicine, doktore stomatologije i magistre farmacije Federalnog ministarstva zdravstva („Službene novine Federacije BiH“, broj 17/11), odnosno Planom i programom specijalizacija i subspecijalizacija za doktore medicine Federalnog ministarstva zdravstva („Službene novine Federacije BiH“, broj 62/15), i podrazumijevala je da će obuka biti usmjerena na sposobnosti specijalizanata da primjene znanje i vještine implementacije preporuka Politike kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine, Metodološkog uputstva za uspostavljanje sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zaštite, samoocjene kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u odnosu na akreditacijske standarde, formulisanja i primjene operativnih politika i procedura i indikatora izvedbe u preventivnom i kliničkom radu, medicine zasnovane na dokazima, ocjene postojećih kliničkih vodiča pomoću AGREE instrumenta i adaptacije vodiča prema lokalnim prilikama, razvoja i primjene kliničkog audita, razvoja i primjene kliničkih puteva, metoda i tehnika fokusa na pacijenta, metoda i tehnika sigurnosti zaštite pacijenta, vođenja projekta kvaliteta i pripreme za vanjsku kolegijalnu ocjenu radi akreditacije i timskog rada i strateškog planiranja. Specijalizanti su trebali uraditi jedan pojedinačni i jedan grupni seminarski rad.

U mjesecu decembru 2019. godine u prostorijama Agencije održane su navedene obuke za specijalizante za porodičnu medicinu, kako bi bili upoznati sa osnovnim aktivnostima AKAZ-a. Ovoj obuci prisustvovalo je **23 specijalizanta** iz Federacije BiH.

Na početku obuke prisutni su bili upoznati sa djelatnošću Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u F BiH (AKAZ) – šta je to certifikacija, akreditacija, o zakonima koji regulišu kvalitet, osnovnim funkcijama AKAZ-a, o pregledu priručnika koji se koriste u procesu uspostavljanja sistema kvaliteta. Nadalje, bilo je govora o standardima za timove porodične medicine, samoocjeni, kao i o dokumentiranim politikama i procedurama. Po završetku specijalizacije, porodični ljekar će, u oblasti sigurnosti i kvaliteta, biti osposobljen da implementira preporuke politike kvaliteta i sigurnosti zdravstvene zaštite u Federaciji Bosne i Hercegovine, samoocjeni kvalitet i sigurnost zdravstvene zaštite u odnosu na akreditacijske standarde, savlada metodološko uputstvo za uspostavljanje sistema sigurnosti i poboljšanja kvaliteta i sigurnosti zaštite, formuliše i primjeni operativne politike i procedura i indikatora izvedbe u preventivnom i kliničkom radu medicine zasnovane na dokazima, ocjeni postojeće kliničke vodilje pomoću AGREE instrumenta i adaptira vodilje prema lokalnim prilikama, razvije i primjeni kliničke audite, razvije i primjeni kliničke puteve, primjenjuje metode i tehnike fokusa na pacijenta, primjenjuje metode i tehnike sigurnosti zaštite pacijenta, primjeni znanje i vještine vođenja projekta kvaliteta, primjeni znanje i vještine timskog rada i strateškog planiranja i obavi pripreme za vanjsku kolegijalnu ocjenu radi akreditacije. Ovoj obuci su prisustvovali specijalizanti iz cijele Federacije Bosne i Hercegovine.

3.6. Facilitacija

Pored aktivnosti na edukaciji zdravstvenih profesionalaca u 2019. godini, AKAZ je realizirao i facilitaciju odnosno pripremu zdravstvenih ustanova za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije i certifikacije. Pod facilitacijom se podrazumijeva stručna pomoć zdravstvenim ustanovama u uspostavljanju sistema kvaliteta i sigurnosti i priprema za vanjsku ocjenu u svrhu akreditacije/certifikacije. Ove aktivnosti su obavljali facilitatori koji su stekli svoje znanje u AKAZ-u, tokom vanjske ocjene jer su uglavnom svi na listi ovlaštenih ocjenjivača kvaliteta AKAZ-a, na svom radnom mjestu i na naprednoj obuci za AKAZ-ove facilitatore. Tokom

obavljanja svojih poslova, facilitatori su bili u kontinuiranoj vezi sa Agencijom u smislu primanja instrukcija, savjeta i objašnjenja za pojedine aktivnosti, i tumačenja standarda i pisanje politika i procedura.

Tokom 2019. godine AKAZ-ovi facilitatori su realizirali facilitaciju u **24 zdravstvene ustanove** u FBiH. Ukupan broj obavljenih posjeta u svim zdravstvenim ustanovama u FBiH u 2019. godini je **65 facilitacija**. Analizom facilitatorskih posjeta koju su obavljali AKAZ-ovi facilitatori i njihovoj kontinuiranoj podršci utvrđeno je da je ovaj program rada AKAZ-a dao izvrsne rezultate, jer su neke zdravstvene ustanove već akreditirane i certificirane odnosno imaju ocijenjene ambulante/timove porodične medicine. Očekujemo da će se ovim postignućima početkom naredne godine pohvaliti većina zdravstvenih ustanova koje su u 2019. godini započeli sa facilitacijom.

AKAZ je u 2019. godini obezbijedio **55** usluga facilitacije kroz ugovore sa zdravstvenim ustanovama za **16** zdravstvenih ustanova: PZU Al Tawil (4), DZ Bosanski Petrovac(2), PZU Zavod za humanu reprodukciju „ Balić“ , Tuzla (5), DZ Bihać (7), DZ Goražde (6), DZ Olovo (5), DFZ Prozor Rama (2), DZ Žepče (2), PZU Poliknika Vaše zdravlje (4), KB Zenica (2), Zavod za medicinu rada Ze Do kantona (5), Zavod za javno zdravstvo HNK (1), DZ Sanski Most (1), PZU „ Plava klinika“ Tuzla (1) , PZU Azabagić (1).

Osim toga, u sklopu projektnih aktivnosti, realizirano je dodatnih **10** facilitacija u skladu sa planiranim, i to **7** facilitacija u okviru Projekta „Jačanje sestrinstva u BiH (ProSes)“ za potrebe prikupljanja podataka (Dom zdravlja Tomislavgrad, Dom zdravlja Livno, Dom zdravlja Kalesija; Dom zdravlja Tuzla; Dom zdravlja Odžak, Dom zdravlja Mostar; Dom zdravlja Stari Grad Mostar) te **3** facilitacijske posjete u okviru Projekta „Mentalno zdravlje u BiH“ radi pripreme za akreditacijski pregled (DZ Gradačac, DZ Tomislavgrad i DZ Odžak).

3.7. Stepen realizacije

Redefiniranim Programom rada za 2019. godinu, AKAZ je u 2019. godini za ovu aktivnost programirao 2 programa revidirane i prilagođene obuke (prema Standardima za bolnice i prema ISOSI-ma) i to broj obuka: 3 obuke (3x300 = 900 polaznika). Analizom obavljenog evidentno je da je za program revidirane i prilagođene obuke (prema Standardima za bolnice i prema ISOSI-ma) realizovane **3 obuke** sa **1092** polaznika. Broj obuka za koordinate kvaliteta programiran je u vidu **1 obuke** kroz **16 modula** dinamikom 2-4 modula mjesečno i **sa 40 polaznika** po modulu, a ostvareno je održavanje **1 obuke** kroz **16 modula** dinamikom 2-4 modula mjesečno i **43** polaznika. Broj obuka za vanjskog ocjenjivača programiran je u iznosu od **1 obuke** i **20 polaznika** a realizovano je **1 obuka** i **23 polaznika**. U pogledu ukupnog broja realiziranih usluga, broj zdravstvenih ustanova obuhvaćenih facilitacijama programiran je u iznosu od **16 zdravstvenih ustanova**, (domovi zdravlja, bolnice, poliklinike, zavodi) i **60 facilitacija**, a realizovano je ugovornih facilitacija u **16** zdravstvenih ustanova u iznosu od **55** facilitacija, plus dodatnih **10** facilitacija u **8** različitim zdravstvenih ustanova kroz projektne aktivnosti (DZ Odžak i Tomislavgrad su bili obuhvaćeni sa oba projekta pa se ne računaju dvaput), odnosno ukupno je realizovano **65 facilitacija** u **24 zdravstvene ustanove**.

4. Certifikacija apoteka i obuka osoblja apoteka

4.1. Certifikacija apoteka

U skladu sa Planom rada, u toku 2019. godine certificirano je ukupno **68 apoteka** - privatnih praksi i zdravstvenih ustanova, prema certifikacijskim standardima za apoteke u svrhu certifikacije i to: privatnim apotekama: „Mahmutovac“, „Hani & Emill“, „Alipašin most“, „Anis“, „D-PHARM“, „REVITA“, „Mutapčić“ Srebrenik, „S-PHARM“ Tuzla, „Stup II“, „Selen“, „VEDAM“, „Amiled“ Travnik, „AVENA“, „Semperviva“ Sarajevo, „Bardakčije“, „San-Di“ i „Shopping“ te lancima privatnih i javnih apoteka - zdravstvenih ustanova i ogranaka: JU „Apoteke Sarajevo“ (AP Čengić Vila, AP Koševsko brdo, AP Centar, AP Hadžići, AP Kovačići, AP Mejtaš, AP Pozorište, AP Saraj Polje, AP Sedrenik; AP Visoko), PZU Apoteke O.S. Pharm (AP DZ Kalesija, AP Slavinovići Tuzla, AP Teočak, AP AP Živinice), PZU Apoteke Tigris Farm Lukavac i AP Tuzla, PZU Apoteka MEDEX PHARM Banovići (ogranci 1 Banovići, 2 Banovići, 3 Srebrenik, 4 Irac - Tuzla, 5 Čelić, 6 Kladanj, 7 Tuzla, 8 Slavinovići - Tuzla, 9 Ši Selo - Tuzla, 10 Tinja Donja), PZU Apoteka DUR-FARM Sapna (ogranci 3 Apoteka Durić Sapna, 4 AP Durić Banovići Selo - Centar, 5 AP Durić Međiđa Donja, Gradačac, 6 AP Durić Zelinja Donja, 7 AP Durić Tuzla, 8 AP Durić Kalesija), PZU Apoteka KOFARM Brijesnica Velika - Doboj Istok, 1 AP Klokotnica, 2 AP Doborovci, ZU EUROVITA PHARMACIA (ogranci AP BBI Centar, AP Ilidža, AP Markale, AP Merkator, AP Nedžarići), PZU Apoteka Vitapharm - ogranci AP Pharmasan i Pharmanova, PZU Apoteka Pharmacy4You – ogranak Boljakov Potok i PZU Apoteke PHARMAMED Vitez (ogranci Sarajevo 2 – Drvenija, Sarajevo 1 – Ilidža, Sarajevo 3 – Hadžići, Poslovni Centar FIS Vitez – sjedište Ustanove, Sarajevo – Bašćaršija).

4.2. Obuka za osoblje apoteka

Kako je i planirano, osnovna obuka osoblja za certifikaciju apoteka održana je u dva termina, 21.02.2019. i 03.10.2019. godine, odnosno ukupno **41** farmaceuta su imali priliku da se detaljno upoznaju sa nizom tema i problematika koje se tiču oblasti predviđenih programom obuke. Naime, djelokrug rada AKAZ-a; certifikacijski i akreditacijski standardi za apoteke; propisani indikatori; načini ispunjavanja traženih zahtjeva - čine sklop osnovnih oblasti, i pitanja sa kojima je nužno upoznati se kako bi bili u mogućnosti uspješno primijeniti razmjenjena znanja iz prakse, te što lakše proći zakonom predviđeni postupak certifikacije. U praktičnom dijelu obuke, polaznicima je objašnjen metod pisanja procedura, i uručeni primjeri izrađenih procedura. Na koncu, polaznici su samostalno isprobali pravilan model provedbe samoocjene u apoteci. Na obuci za djelatnike apoteka, održane 22.02.2019. godine bilo je ukupno 11 polaznika svi djelatnici apoteka te 03.10.2019. godine 30 polaznika. U pogledu obuke za vanjske ocjenjivače apoteka, planirano je 5 kandidata što je i realizirano kroz Obuku za vanjske ocjenjivače gdje ih je bilo prisutno 3.

4.3. Stepen realizacije

Redefiniranim Programom rada za 2019. godinu, AKAZ je u 2019. godini za ovu aktivnost programirao realizaciju **2 osnovne obuke** za osoblje apoteka sa ukupno **40 polaznika** - farmaceuta, što je i realizirano sa **41 učesnikom** kroz **dvije obuke**. U pogledu **obuke za vanjske ocjenjivače** apoteka, planirano je **5 kandidata**, a bila su **3 kandidata**, što je većinski realizirano. Kada je riječ o broju certificiranih apoteka, do kraja godine je programirana **certifikacija 70 apoteka**, dok je realizovano **68 certificiranih apoteka**, a preostale certifikacije su pomjerene za januar 2020. godine, usljed nepripremljenosti apoteka za vanjsku ocjenu na datum kada su planirane.

5. Jačanje mreže koordinatora u 2019. godini

Planom za 2019. godinu, u sklopu redovnih aktivnosti Agencije i u cilju razmjene dobre prakse, planirano je da će AKAZ raditi na jačanju mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH. U tom smislu planirano je organiziranje **stručnog seminara za koordinate kvaliteta** te prikupljanje **indikatora izvedbe za domove zdravlja, bolnice i apoteke** uz izradu odgovarajućeg godišnjeg izvještaja.

5.1. Sedmi stručni seminar za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH

Agencija je, sa ciljem formiranja mreže koordinatora kvaliteta, u 2013. godini pokrenula nekoliko aktivnosti kao što je organizacija stručnog seminara „Dani kvaliteta u zdravstvu“. Sedmi stručni seminar za koordinate kvaliteta u Federaciji BiH planiran je kao dvodnevni događaj sa programom koji će obuhvatiti edukacije za koordinate kvaliteta, zdravstvene menadžere i ovlaštene ocjenivače kvaliteta, pregled rada AKAZ-a u 2019. i planovi za 2020. godinu, prezentaciju rezultata analize izvještaja zdravstvenih ustanova (indikatora izvedbe, incidenti, nepovoljni događaji, itd.) za 2018. godinu; razmjenu dobre prakse (politike, procedure, klinička revizija i klinički putevi, itd.), prikupljanje, obrada i analiza rezultata kliničke revizije, te dodjelu AKAZ-ovih nagrada i priznanja. **Dani kvaliteta u zdravstvu, 2019. – Sedmi stručni seminar za koordinate kvaliteta, ovlaštene ocjenivače kvaliteta, zdravstvene menadžere, zdravstvene djelatnike i pacijente** je ove godine održan 19. i 20.12.2019. godine pod motom „Budućnost kvalitetne i sigurne zdravstvene zaštite“, a sa ciljem da se na jednom mjestu okupe koordinate kvaliteta svih zdravstvenih ustanova u FBiH, ovlaštene ocjenivači AKAZ-a, zdravstveni menadžeri zdravstvenih ustanova, zdravstveni djelatnici i pacijenti kao ključni akteri u uspostavljanju i održavanju sistema kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga. Ovom skupu prisustvovalo je **280 zdravstvenih profesionalaca**, gostiju, partnera, direktora i koordinatora kvaliteta zdravstvenih ustanova iz Federacije BiH, suradnika AKAZ-a kao i predstavnika međunarodnih organizacija sa kojima je Agencija uspješno saradivala u provođenju projekata poboljšanja kvaliteta u 2019. godini. Broj od 280 registriranih učesnika je najveći broj registriranih učesnika na manifestaciji Dani kvaliteta, od 2013. godine od kada se ista tradicionalno održava. Stručni dio se održao 19.12.2019. i imao je module posvećene koordinatorima kvaliteta i ovlaštenim vanjskim ocjenivačima AKAZ-a ali i ostalim učesnicima koji su imali priliku da se upoznaju sa: zakonskim osnovama uspostave, razvoja i održavanja sistema poboljšanja kvaliteta i sigurnosti, ulogama koordinatora kvaliteta i priprema zdravstvene ustanove za vanjsku ocjenu, zatim, uloga koordinatora kvaliteta/menadžera u privatnoj zdravstvenoj ustanovi, indikatorima izvršenja, medicinom zasnovanom na dokazima, uvođenjem novih ISOSI standarda i mnogim drugim primjerima iz prakse.

5.2. Indikatori izvedbe za domove zdravlja, bolnice i apoteke

U sklopu redovnih aktivnosti standardizacije Agencije i u cilju razmjene dobre standardizirane prakse AKAZ će sa ustanovama sa najboljim pokazateljima prijavljenim u obrascima dostavljenim AKAZ-u, i u 2020. godini raditi na jačanju mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH, ali i intenzivnijem radu koordinatora kvaliteta. Prema Zakonu o sistemu poboljšanja kvaliteta i sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu u Federaciji BiH zakonska obaveza zdravstvenih ustanova je imenovanje koordinatora kvaliteta, član 12. Zakona propisuje da su zdravstvene ustanove dužne redovno obavještavati Agenciju o utvrđenim incidentima i nepovoljnim događajima kojima su bili izloženi pacijenti, drugi korisnici zdravstvenih usluga, kao i zdravstveni radnici i zdravstveni saradnici u procesu pružanja zdravstvenih usluga. Istim članom je propisano da Agencija utvrđuje koji incidenti i nepovoljni događaji u zdravstvenoj ustanovi podliježu obaveznom

prijavljivanju. Izveštaj uključuje: identifikaciju, dokumentovanje, statističku obradu i analizu incidenata i nepovoljnih događaja koji su bili uzrok oštećenja lica ili su mogli izazvati štetu, dok se u članu 9. propisuje da zdravstvena ustanova, na osnovu uputstva Agencije, općim aktom uređuje: oblik, način i učestalost vršenja unutrašnje provjere optimalnog kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi te vrstu i način provjere i obavještavanje o kvalitetu izvršenog rada zdravstvenih radnika i zdravstvenih saradnika.

Nažalost, dosad se nisu stekli uslovi koji bi bolnicama i domovima zdravlja omogućili da bilježe, analiziraju, sumiraju i prate incidente te da podatke o tome dostavljaju Agenciji (nedostatna obuka i vještina iz upravljanja rizicima), te u tom smislu jačanja mreže koordinatora kvaliteta u zdravstvenim ustanovama u FBiH doprinijeti će kvalitetnijem izvještavanju, i samim tim postizanju općeg, posebnog cilja i globalnog cilja Agencije, kroz razvijenu mrežu koordinatora kvaliteta i prikupljene indikatore unaprijediti kvalitet pružanja zdravstvenih usluga, ustanoviti postojeće stanje u oblastima kvaliteta i sigurnosti, kao i uporedno stanje u odnosu na prethodne godine (AKAZ raspolaže sa podacima za prethodnih pet godina).

AKAZ je u skladu sa članom 22. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu razvila set indikatora za domove zdravlja i set indikatora za bolnice, a u međuvremenu i za apoteke. Nakon dobivanja saglasnosti od strane federalnog ministra zdravstva (dopis federalnog ministra zdravstva broj: 08-37-4551/14 od 9. jula 2014. godine), praćenje seta indikatora je postalo obaveza svih domova zdravlja i bolnica u FBiH pa su prvi izvještaji o indikatorima bili objavljeni 2015. godine na web stranici Agencije za 2014. godinu. Prema odredbama Pravilnika o akreditaciji i certifikaciji zdravstvenih ustanova Agencije za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (broj: 02-02-108-2/18 od 30.03.2018. i 02-02-372-2/18 od 28.10.2019.godine), certificirana i akreditirana zdravstvena ustanova je dužna jednom godišnje izvještavati AKAZ o utvrđenim indikatorima kvaliteta i sigurnosti.

5.2.1. Domovi zdravlja

AKAZ je praćenje indikatora nastavio i u 2019. godini za prethodnu godinu. Podaci su se prikupljali za 2018. godinu. Za domove zdravlja krajnji rok za dostavu podataka, indikatora kvaliteta i sigurnosti za porodičnu medicinu, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. januar 2019. godine. Rok za dostavu indikatora kvaliteta i sigurnosti za domove zdravlja je bio 15. mart 2019. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2019. godine.

Zaključno sa 15.05.2019. godine, izvještaje indikatora izvedbe od ukupno **70 domova zdravlja** kojima je poslan dopis, dostavilo je **39 domova zdravlja**, što čini **55,71%** od ukupnog broja domova zdravlja u Federaciji Bosne i Hercegovine. Broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2018. godinu je za 2,86% manji u odnosu na broj domova zdravlja koji su dostavili podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za 2017. godinu.

5.2.2. Bolnice

Za bolnice krajnji rok za dostavu podataka, indikatora za obavezno prijavljivanje, elektivnih indikatora i nepovoljnih događaja je bio 31. januar 2019. godine. Rok za dostavu

indikatora kvaliteta i sigurnosti je bio 15. mart 2019. godine, a rok za slanje godišnjeg izvještaja strukturiranog prema obaveznim sastavnim dijelovima je bio 15. april 2019. godine.

Zaključno sa 15.05.2019. godine, izvještaje indikatora izvedbe za 2018. godinu je od ukupno **21 bolnica** kojima je poslan dopis u vezi sa prikupljanjem indikatora kvaliteta i sigurnosti, ukupno **12 bolnica** je dostavilo povratne informacije vezane za indikatore kvaliteta i sigurnosti, što čini **54,54% od ukupnog broja bolnica** u Federaciji Bosne i Hercegovine, a broj bolnica koji je dostavio tražene podatke o indikatorima kvaliteta i sigurnosti za bolnice je manji za **12,12%** u odnosu na podatke koji su prikupljeni za 2017. godinu.

5.2.3. Apoteke

Agencija za kvalitet i akreditaciju u zdravstvu u Federaciji Bosne i Hercegovine (AKAZ) je razvila set indikatora izvedbe i za apoteke koji vrijedi za sve apoteke na teritoriju Federacije BiH koji su integrirani u novu verziju standarda za apoteke. 2017. godina je prva godina za koju su se podaci za apoteke, a zadatak apoteka bio je da Agenciji dostave prikupljene vjerodostojne podatke za 2017. godinu, sa praksom prikupljanja podataka o indikatorima kvaliteta za apoteke je nastavljeno i za 2018. godinu, te je zabilježen značaj porast apoteka koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta za apoteke. Krajnji rok za dostavu podataka o indikatorima za apoteke bio je 15.04.2019. godine.

Zaključno sa 15.05.2019. godine, izvještaje indikatora izvedbe za 2018. godinu je dostavilo **ukupno 108 apoteka**, što je povećanje broja od **15 apoteka** koje su dostavile podatke o indikatorima kvaliteta za apoteke za 2018. godinu.

5.3. Stepen realizacije

Redefiniranim Programom rada za 2019. godinu AKAZ je u 2019. godini za ovu aktivnost programirao broj zaprimljenih izvještaja domova zdravlja od **50% domova zdravlja** u FBiH sa ukupno dostavljenih **50 izvještaja** za TPM kroz projekat CVRAM iz prethodne godine, zatim prijem izvještaja od najmanje **2 bolnice**, te broj dostavljenih izvještaja za **20 apoteka**, kao i organizaciju **jednog stručnog seminara za koordinate** sa **150 učesnika**. U skladu sa planiranim realizirano je (prikupljeno - AKAZ-u dostavilo izvještaj) **39 domova zdravlja**, što čini **55,71%** od ukupnog broja domova zdravlja u FBiH uključujući i **51 TPM** akreditiran kroz projekat CVRAM iz prethodne godine, te **21 bolnice** i **108 apoteka** te **jedan stručni seminar sa 280 učesnika** čime je programski cilj i rezultat u potpunosti realiziran.

6. Realizacija projekata u 2019. godini

AKAZ ima veliko iskustvo u implementaciji projekata sa međunarodnim i domaćim partnerima što je u mnogome pomoglo u procesu razvoja Agencije kao i njenih kompetencija u oblasti poboljšanja kvaliteta i akreditaciji zdravstvenih ustanova. Također, AKAZ kroz realizaciju projekata ostvaruje i izvjesnu finansijsku korist koja se usmjerava na redovne plate zaposlenika i sprovođenje redovnih zadataka. O aspektima finansijskog poslovanja AKAZ-a kao i o nesrazmjeru između zakonskih obaveza i profesionalne strukture radnog kadra, govoreno je već u uvodnom dijelu ovog Izvještaja. S tim u vezi, AKAZ je prinuđen, da bi održavao finansijsku stabilnost, da traži alternativne izvore finansiranja. Za 2019. godinu AKAZ je planirao implementaciju sljedećih projekata:

- IPA Interreg program međugranične saradnje s KBC Zagreb;

- „Mentalno zdravlje u BiH“, Projekt mentalno zdravlje, Asocijacija XY, finansiran od strane SDC;
- „Jačanje sestrinstva u BiH“, ProSes - FAMI fondacija, finansiran od strane SDC;
- Razvoj kliničkih vodilja za spolno-reproduktivno zdravlje u okviru aktivnosti organizacije „Partnertstvo za javno zdravlje“ i UNFPA.

Pri tome, dogovori sa rukovodstvom s KBC Zagreb nisu uspjeli te se početkom 2019. godine od planiranog IPA Interreg programa međugrađne saradnje s KBC Zagreb moralo odustati budući da se za projekat moralo imati vanjskog partnera, a u međuvremenu je rok za poziv prošao. Razvoj kliničkih vodilja za spolno-reproduktivno zdravlje u okviru aktivnosti organizacije „Partnertstvo za javno zdravlje“ i UNFPA nije proveden ove godine, te tako ni ne može biti izvještavano o tim aktivnostima u ovom Izvještaju. U skladu sa navedenim, a neovisno o Planu rada, a u skladu sa naknadno redefiniranim Programom rada iz aprila 2019. godine programirane su isključivo aktivnosti na Projektu „Mentalno zdravlje u BiH“ iz razloga njihove izglednosti u realizaciji, dok su preostala tri projekta ostavljena da se do kraja godine procjeni da li će, i u kojoj mjeri, biti realizirani. U međuvremenu su realizirane jedino aktivnosti Projekta „Jačanje sestrinstva u BiH“ (ProSes), te će se tako ovaj Izvještaj samo fokusirati na realizaciju ova dva projekta, dakle „Mentalno zdravlje u BiH“ i „Jačanje sestrinstva u BiH“.

6.1. Projekt „Mentalno zdravlje u BiH“ (PMZ)

Projekat mentalnog zdravlja u BiH (PMZ BiH), Faza III, je nastavak Faze II Projekta mentalnog zdravlja u BiH i predstavlja rezultat kontinuiranog opredjeljenja resornih entitetskih ministarstava zdravstva za nastavkom reforme sektora mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini. Krajnji cilj projekta je unaprijeđeno mentalno zdravlje sveukupne populacije, kao i sposobnosti kreatora politika i odgovornih institucija u postizanju evropskih standarda u zaštiti mentalnog zdravlja u Bosni i Hercegovini. Ukupni cilj je jačanje usluga mentalnog zdravlja u zajednici pretvarajući ih iz sistema u krizi u onaj koji uključuje fokus na prevenciju i blagostanje koji je uspostavljen tokom Faze II, nadograđujući se na prethodna postignuća reformi mentalnog zdravlja u zemlji. Projekat je zaključen (ugovoren) 01.07.2018. i u ovoj fazi proizvodi pravna dejstva od 01. 07. 2018. do kraja 2020. godine.

Akreditacijom centara za mentalno zdravlje (CMZ) u domovima zdravlja koji imaju ovakve centre se nastoji unaprijediti sistem kvaliteta. Cilj će biti realizovan kroz sljedeće aktivnosti: Revizija akreditacijskih standarda za bolnice; Akreditacija i facilitacije centara za mentalno zdravlje; Re-akreditacija centara za mentalno zdravlje; Prikupljanje podataka za izračun definisanih indikatora kvaliteta na godišnjem nivou; Nadzorni pregledi - supervizijska podrška u implementaciji i održavanju zahtjeva akreditacijskih standarda akreditovanih CMZ-ova; Edukacija osoblja centara za mentalno zdravlje na području FBiH.

Kako je već navedeno, do 31.12.2019. godine je prema Planu rada i prema planu Projekta urađena priprema za reviziju sadašnjih Akreditacijskih standarda za bolnice (ver. 2010.) i izrada Standarda sigurnosti i kvaliteta za bolnice (ver. 2019).

Također, kako je ranije spomenuto, Agencija kontinuirano radi na pripremi novih centara za mentalno zdravlje za akreditaciju te su urađene tri planirane facilitacije u centrima za mentalno zdravlje: **CMZ DZ Odžak**, **CMZ DZ Gradačac**, **CMZ DZ Tomislavgrad**.

Agencija je do kraja 2019. godine uradila vanjski pregled 4 centra za mentalno zdravlje i to u **DZ Bugojno** i **DZ Cazin** u svrhu re-akreditacije, kao i **DZ Gradačac** i **DZ Odžak** u svrhu akreditacije. Komisija je uvidom u finalnu ocjenu vanjskih ocjenjivača dala prijedlog za akreditaciju Upravnom odboru Agencije koji je dodjelio akreditacijske statuse

pomenutim centrima za mentalno zdravlje, kako je već i navedeno u dijelu izvještaja o akreditaciji zdravstvenih ustanova. Važno je napomenuti da je u periodu 30.-31.12.2019. obavljen vanjski pregled CMZ Odžak, čija akreditacija se očekuje početkom 2020. godine, nakon sastanka komisije za akreditaciju i sjednice Upravnog odbora, te se u ovaj izvještajni period do kraja godine konstatuje samo obavljena vanjska ocjena kroz Projekat.

AKAZ je u 2019. godini realizirao sve predviđene aktivnosti koje su se odnosile i na edukaciju/obuku za osoblje centara za mentalno zdravlje Učesnici dvodnevnih radionica: **“Obuka za osoblje centara za mentalno zdravlje i druge profesionalce iz oblasti poboljšanja kvaliteta u zdravstvu”** su imali priliku da se upoznaju sa projektnim ciljevima i zadacima same radionice sa akcentom na unapređenja kvaliteta pružanja zdravstvenih usluga. Jasni ciljevi projektnog zadatka su doprinosi efektivnijem upravljačkom sistemu u mentalnom zdravlju, razvijajući kapacitete i mehanizme za planiranje i organizaciju usluga koje se temelje na dokazima, i veće učešće korisnika usluga u ovim procesima. Efekat radionica su bili osiguranje kvaliteta kroz edukaciju osoblja CMZ-a zajedno sa šefovima primarne zdravstvene zaštite i glavnim medicinskim sestrama/tehničarima pripadajućih ustanova. Radionice su održane u Bihaću 14.-15.03.2019. i Mostaru 23.-24.05.2019. Ukupan broj učesnika u **Bihaću** bio je **57** uključujući predstavnike Agencije i 49 polaznika zaposlenika CMZ i zdravstvenih profesionalaca iz 10 različitih domova zdravlja u okolini Bihaća (DZ Bihać, DZ Bužim, DZ Cazin, DZ Ključ, DZ Sanski Most, DZ Velika Kladuša, DZ Bosanska Krupa, DZ Bosanski Petrovac, DZ Drvar i DZ Glamoč). Ukupan broj učesnika u Mostaru je **53** uključujući predstavnike AKAZ-a i 45 polaznika zaposlenika CMZ i zdravstvenih profesionalaca iz 12 domova zdravlja i 1 bolnice u okolini Mostara (DZ Konjic, DZ Livno, DZ Ljubuški, DZ Mostar, DZ Stari Grad Mostar, DZ Stolac, DZ Široki Brijeg, DZ Tomislavgrad, DZ Čapljina, DZ Grude, DZ Jablanca, DZ Rama i Sveučilišna klinička bolnica Mostar. Moduli radionica su bili: Teorija i praksa kliničke revizije; Primjeri dobre prakse u centrima za mentalno zdravlje; Medicina zasnovana na dokazima; Vještina komuniciranja i Indikatori izvedbe. Na dvije dvodnevne radionice ukupno je bilo **110 zdravstvenih profesionalaca** koje su u potpunosti ispunili očekivanja kako predavača tako i učesnika.

Prikupljanje podataka i izračun indikatora izvedbe se provodi u svim centrima koji su akreditovani ili su u procesu akreditacije. Agencija je razvila i definisala interesne indikatore kao i forme za prikupljanje te aplikaciju za izračun **devet indikatora**.

Konačno, do kraja 2019. godine obavljeni su supervizijski (nadzorni) pregledi u 10 akreditiranih centara mentalnog zdravlja, i to: **DZ Sanski Most, DZ Ključ, DZ Travnik, DZ Vitez, DZ Goražde, DZ Novi Grad Sarajevo, DZ Tuzla, DZ Gračanica, DZ Srebrenik i DZ Centar Sarajevo**.

6.2. Projekat „Jačanje sestrinstva u Bosni i Hercegovini“ (ProSes)

Projekat „Jačanje sestrinstva u BiH“ (ProSes) osmišljen je kako bi pomogao ministarstvima zdravstva i obrazovanja, kao ključnim akterima, te drugim relevantnim nivoima vlasti i ustanovama. Projekat djeluje u cijeloj BiH, finansira ga i podržava Vlada Švicarske, a mandat za implementaciju Projekta povjeren je Konzorciju kojeg čine Fondacija Fami i Ženevska univerzitetska bolnica (HUG). Svrha projekta je da omogući medicinskim sestrama/tehničarima da pružaju kvalitetne usluge svima, posebno ranjivim i socijalno isključenim grupama stanovništva s ciljem poboljšanja zdravstvenih ishoda u BiH. Navedena svrha postiže se kombinovanim angažmanom u tri oblasti projekta (komponente): Komponenta 1: Profesionalno okruženje medicinskih sestara/tehničara; Komponenta 2:

Pristup sestrinstvu u zajednici/polivalentnoj patronaži; i Komponenta 3: Javno obrazovanje u sestrinstvu.

Realizacija Projekta planirana je u dvije faze, I faza koja je završena 30. novembra 2017. godine i **II faza** koja je planirana u periodu od 01.juna 2019. godine do 30. novembra 2021. godine, pri čemu će se projektne aktivnosti u II fazi sprovoditi iz dva dijela, I dio u 2019. i II dio u 2021. godini.

Aktivnosti Druge faze Projekta za I dio, 2019. godinu: Izrada metodologije uz smjernice projekta (radna grupa); Prikupljanje i analiza prikupljenih podataka; i Izvještavanje.

Za potrebe izrade metodologije, smjernica i obrasca za prikupljanje podataka prema unaprijed definisanim indikatorima, AKAZ je oformio radnu grupu od pet zaposlenika. Rok za završetak aktivnosti radne grupe je bio 30.06.2019. godine. Projektom je obuhvaćeno šest zdravstvenih ustanova i jedan kontrolni dom zdravlja, ukupno 18 timova P/O medicine (po dva tima iz svake ustanove i šest timova iz kontrolnog doma zdravlja), a predmet analize su podaci u navedenim timovima za 2018. godinu. Riječ je o timovima domova zdravlja: Dom zdravlja Mostar (2), DZ Stari Grad Mostar (2), DZ Tomislavgrad (2), DZ Livno (2), DZ Tuzla (2), DZ Odžak(2) i DZ Kalesija – kontrolni DZ (6) timova.

Cilj druge faze Projekta je monitoring i evaluacija po definisanim indikatorima, odnosno prikupljanje i obrada podataka iz zdravstvenih ustanova, koje su u toku prve faze implementirale SOP-ove, a kako bi se utvrdio stepen primjene istih. Za potrebe prikupljanja podataka AKAZ je, prema instrukcijama predstavnika HUG-a i predstavnika Fondacije Fami, kreirao obrazac koji prati **pet grupa indikatora koji se sastoje od osam kvalitativnih i 15 kvantitativnih indikatora.**

U mjesecu julu, AKAZ je preko koordinatora kvaliteta informisao ustanove, odnosno osoblje timova porodične/obiteljske medicine obuhvaćene Projektom o svrsi i ciljevima Projekta, kao i o aktivnostima i obavezama AKAZ i zdravstvenih ustanova. Kako bi se ispoštovali zahtjevi donatora te prikupili relevantni podaci, obavljene su facilitacijske posjete zdravstvenim ustanovama, odnosno timovima P/O medicine te su obrasci popunjeni uz prisustvo zaposlenika AKAZ-a. Za potrebe prikupljanja podataka organizirane su facilitacije: 21.10.2019. godine: Dom zdravlja Tomislavgrad; Dom zdravlja Livno; 29.10.2019. godine: Dom zdravlja Kalesija; Dom zdravlja Tuzla; Dom zdravlja Odžak i 30.10.2019. godine: Dom zdravlja Mostar; Dom zdravlja Stari Grad Mostar.

Prikupljeni podaci su analizirani i predstavljaju osnov za izradu Finalnog izvještaja za 2019. godinu, i dostavljeni su projektnom partneru, odnosno donatoru blagovremeno.

6.3. Stepem realizacije

Kako je Planom i Programom rada predviđeno, iz domena projektnih aktivnosti su programirane samo aktivnosti Projekta „Mentalno zdravlje“ i to 2 obuke sa 100 polaznika, 2 facilitacije CMZ, vanjska ocjena u svrhu certifikacije/akreditacije 2 nova centra i re-certifikacija/akreditacija dva stara centra kao i realizacija 10 nadzornih pregleda. Evidentno, AKAZ je u 2019. godini u potpunosti realizirao programirano, provodeći **2 edukacije/obuke za osoblje centara za mentalno zdravlje** sa ukupno **110 polaznika**, realizovane **2 vanjske ocjene** u svrhu certifikacije i akreditacije u **2 nova CMZ**, kao i **2 re-certifikacija/akreditacija dva stara CMZ**. Osim toga AKAZ je realizirao i projektne aktivnosti prikupljanja podataka i facilitacije za 18 TPM i 7 facilitacijskih posjeta u okviru Projekta „Jačanje sestrinstva u BiH (ProSes)“.

ZAKLJUČAK

AKAZ je u 2019. godini revodno ispunjavao zakonske obveze u svim segmentima za koje je zadužen i ovlašten usprkos poteškoćama koje su nastale neredovnim obavljanjem poslova od strane prethodnog menadžmenta Agencije. Također, u 2019. godini započeta je i realizacija programskih i projektnih aktivnosti koje su neophodne za upotpunjavanje profesionalne agende AKAZ-a, ali i osiguranje neophodne finansijske stabilnosti, koja je došla u pitanje neadekvatnim planiranjem i necjelishodnim trošenjem sredstava, a koje je novi menadžment stabilizirao.

U tom smislu, u skladu sa odredbama člana 34. Statuta Agencije prema kojem se, po isteku perioda za koji su doneseni plan i program rada, sačinjavaju izvještaji o njihovom izvršenju i podnose Upravnom odboru na razmatranje i usvajanje koji sadrže i prijedlog ocjene postojećeg stanja i prijedlog mjera za rješavanje prisutnih problema u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, Izvještaj o radu za 2019. godinu je u prethodnom dijelu pobrojao i obrazložio šest planiranih grupa aktivnosti za 2019. godinu te naveo stepen izvršenja tako planiranih i programiranih aktivnosti iz kojeg je evidentno da su planirane i programirane aktivnosti gotovo u potpunosti realizirane.

Međutim, imajući u vidu potrebu navođenja i prijedloga ocjene postojećeg stanja i prijedlog mjera za rješavanje prisutnih problema u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, menadžment Agencije je u Uvodu izvještaja već nagovjestio nekoliko osnovnih problema koji se prije svega odnose na to da se zdravstvene ustanove nevoljko odlučuju na proces akreditacije (ili bolje rečeno, odvajanje sredstava za ovu namjenu), uslijed toga što je ista dobrovoljna, dok se za certifikaciju opredjeljuju skoro isključivo kad to moraju, odnosno kada im to naloži neki od institucionalnih aktera u zdravstvu, ponekad osnivač, odnosno ministarstvo zdravstva za osnivača, rjeđe zdravstveni/farmaceutski inspektor, a najčešće finansijer, odnosno zavod zdravstvenog osiguranja.

Prijedlog ublažavanja ove situacije se može riješiti sukladno Zakonu o sistemu poboljšanja kvalitete, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu, odnosno da bi kvalitet i sigurnost zdravstvenih usluga trebali biti posebno vrijednovani prilikom zaključivanja ugovora između zdravstvenih ustanova i privatnih zdravstvenih djelatnika sa zavodima zdravstvenog osiguranja. Međutim, u praksi samo pojedini kantoni u svojim ugovorima o pružanju zdravstvenih usluga zaključenim sa zdravstvenim ustanovama vrjednuju kvalitetu i sigurnost zdravstvenih usluga. U narednom razdoblju treba istrajati na donošenju jasnih kriterija po ovom pitanju, a koji bi bili sastavnim dijelom navedenih ugovora. Član 17. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu propisuje da finansiranje zdravstvenih ustanova treba zasnivati i na kriterijima kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi. Kriterije utvrđuju zavodi zdravstvenog osiguranja, uz saglasnost Ministarstva, te mišljenje Agencije i zdravstvenih ustanova. Kriteriji se bliže razrađuju ugovorom zaključenim između zavoda zdravstvenog osiguranja i zdravstvene ustanove. Članom 18. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu obavezana su ministarstva zdravstva u saradnji sa zavodima zdravstvenog osiguranja i Agencijom da uspostavlja jedinstven i jednak sistem stimulativnog finansiranja akreditiranih zdravstvenih ustanova i akreditiranih privatnih praksi. Također, ministarstva zdravstva saraduju sa Agencijom naročito u oblasti zdravstveno-inspekcijskog i farmaceutsko-inspekcijskog nadzora. Ministarstva zdravstva osiguravaju edukaciju i dodatnu

obuku zdravstvenih i farmaceutskih inspektora u oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga.

Osim toga, primjenu odredbi članova 17. i 18. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu trebalo bi uzeti u obzir i u smislu provođenja odredbi Zakona o javnim nabavkama u smislu da zavodi zdravstvenog osiguranja kroz pripremu tenderske dokumentacije prilikom provođenja postupka nabavke zdravstvenih usluga, kada traže dodatne uslove tehničke i profesionalne sposobnosti od ponuđača (zdravstvenih ustanova) u smislu člana 48. Zakona javnim nabavkama, da u tenderskoj dokumentaciji zahtijevaju osiguranje certifikata koje izdaju nezavisna tijela, a kojima se potvrđuje da kandidat/ponuđač zadovoljava određene standarde osiguranja kvaliteta, (budući da je ugovorni organ dužan pozvati se na sisteme osiguranja kvaliteta koji se zasnivaju na odgovarajućim evropskim serijama standarda koje su potvrdila tijela koja su u skladu s evropskim serijama standarda koje se tiču izdavanja certifikata). Ovo praktično podrazumijeva da bi ugovorni organi trebali kao dokaz o tehničkoj i profesionalnoj sposobnosti zdravstvene ustanove kao ponuđača zdravstvenih usluga tražiti certifikat o kvalitetu i sigurnosti koji izdaje AKAZ, uzimajući u obzir odredbe Zakona o zdravstvenoj zaštiti, odnosno da su zdravstvene ustanove dužne imati uspostavljen sistem sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga, a što temeljem istih propisa procjenjuje i za šta certifikat izdaje AKAZ.

Sve naprijed navedeno, a u smislu člana 34. Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji da izvještaji o izvršenju plana i programa rada treba da sadrže i prijedlog ocjene postojećeg stanja i prijedlog mjera za rješavanje prisutnih problema u oblasti poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu **govori u prilog da kvaliteti i sigurnosti zdravstvenih usluga treba posvetiti posebnu pažnju u narednom razdoblju ali, također, razriješiti i pitanje boljeg pozicioniranja, potpunijeg ekipiranja, te osiguranja potrebnih materijalno-tehničkih uvjeta za rad ove izuzetno važne Agencije u sektoru zdravstva.** U sklopu općeg cilja podizanja kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga Agencija smatra da je **neophodno implementirati postojeće odredbe Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta koje se odnose na zavode zdravstvenog osiguranja koji bi trebali da utvrđuju načine stimulativnog finansiranja akreditiranih zdravstvenih ustanova i akreditiranih privatnih praksi**, pod uvjetom da imaju status ugovorne zdravstvene ustanove, odnosno ugovornog privatnog zdravstvenog radnika u smislu propisa o zdravstvenoj zaštiti i propisa o zdravstvenom osiguranju, a zasnovano na kriterijima kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga u zdravstvenoj ustanovi, koje utvrđuju uz saglasnost Ministarstva, te mišljenje Agencije i zdravstvenih ustanova.

U tom smislu je **potrebno je i pokretanje inicijative za uspostavu mehanizama stimulativnog finansiranja kod zavoda zdravstvenog osiguranja, bazirajući se na status ugovorne zdravstvene ustanove koja bi morala imati AKAZ-ov certifikat u smislu člana 48. Zakona javnim nabavkama (profesionalna sposobnost)** na način da u tenderskoj dokumentaciji zavodi zdravstvenog osiguranja kao ugovorni organi bi trebali kao dokaz o tehničkoj i profesionalnoj sposobnosti zdravstvene ustanove kao ponuđača zdravstvenih usluga tražiti certifikat o kvalitetu i sigurnosti koji izdaje AKAZ, uzimajući u obzir odredbe Zakona o zdravstvenoj zaštiti, odnosno da su zdravstvene ustanove dužne imati uspostavljen sistem sigurnosti i kvaliteta zdravstvenih usluga, a što temeljem istih propisa procjenjuje i za šta certifikat izdaje AKAZ.

Također je **neophodno pristupiti izmjenama i dopunama matičnog Zakona o sistemu poboljšanja kvaliteta, sigurnosti i o akreditaciji u zdravstvu radi inkorporacije postupka certifikacije u Zakon**, jer je dosad certifikacija u dijelu zadovoljenja standarda sigurnosti samo naznačena kao obaveza u Zakonu o zdravstvenoj zaštiti, bez definiranja postupka i prava i obaveza AKAZ-a i zdravstvenih ustanova u tom postupku, i ostavlja sumnju o njenu obaveznost kada su u pitanju adresati ove norme - zdravstvene ustanove u Federaciji BiH.

Konačno, **potrebno je raditi na uvezivanju kantonalnih i federalnih zdravstvenih i farmaceutskih inspektora sa Agencijom prilikom provjere ispunjenja zakonskih uslova u oblasti kvaliteta i sigurnosti zdravstvenih usluga**, kao i organizirati adekvatne edukacije i obuke za osoblje resornih inspektorata iz ove oblasti.

U Sarajevu,
Djl.br: 01-33-15/20
Dana, 20.01.2020. godine

Direktor AKAZ-a

m.p.

Adnan Bilić, mr.iur., mr.jed.zdrav.

Dostaviti:

- Upravnom odboru AKAZ-a
- Federalnom ministarstvu zdravstva
- A/a